

EDITORIALE

Uguale dignità al trasporto privato e al trasporto pubblico

Alla base dei progetti di sviluppo delle soluzioni di mobilità del Piano dei trasporti del Luganese (PTL) vi è il concetto di attribuire un ruolo paritario al trasporto pubblico e al trasporto privato. Questo concetto, essenziale per le strategie di promozione del trasporto pubblico e quindi anche della TPL, è stato acquisito da tutti coloro che hanno operato alla ricerca di un consenso sulle opere da realizzare, partendo dal principio che – in zona urbana densamente strutturata – sia impossibile soddisfare i bisogni di mobilità unicamente con l'automobile. In effetti, la struttura stradale e di parcheggio non è atta ad assorbire il volume di automobili che, specialmente ad inizio e a fine giornata, vorrebbe entrare e uscire dalla stessa.

Si impone quindi un cambiamento di mentalità: dobbiamo abituarci a scegliere, di volta in volta, la soluzione di spostamento più intelligente. Per taluni casi, l'automobile resterà ancora la soluzione migliore, ma – nella maggior parte dei casi – dobbiamo renderci conto che anche spostandoci a piedi, in bicicletta, in scooter o in bus, possiamo soddisfare i nostri bisogni, oltretutto con vantaggi che l'automobile non ci offre. Al di là della riduzione delle emissioni acustiche e gassose, del consumo di carburante, dell'eliminazione dei rischi di incidente e di contravvenzione, dobbiamo renderci conto che le altre forme di mobilità possono rispondere bene, se non addirittura meglio, alle nostre aspettative in termini di qualità di vita. Non vivere lo stress del traffico e della guida, potersi rilassare rimanendo tranquilli, parlare con compagni di viaggio, leggere: il tutto per ritrovare ed arricchire noi stessi e chi ci sta attorno. In questi anni il trasporto pubblico, anche a causa della crisi economica e dell'accresciuto costo del carburante, sta vivendo una fase di grande espansione. L'incremento dei passeggeri raggiunge, e in taluni casi supera, il 10% (dati 2008 della STA), e il miglioramento di offerta, anche nella nostra realtà luganese, è sensibile e progressivo. Ciò significa che tutti noi – pianificatori, gestori e utilizzatori del trasporto pubblico – ci crediamo sempre di più e, quindi, ne facciamo uso. Pochi giorni fa è caduto l'ultimo diaframma della galleria che collega la valle del Vedeggio con quella del Cassarate: fermiamoci un momento e prendiamo atto che i tempi del cambiamento stanno avvicinandosi!

ing. Giorgio Marconi, direttore

LE ULTIME NOVITÀ



Ad inizio maggio, sono entrati in servizio 3 nuovi autobus midi costruiti in Svizzera dalla Carrozzeria Hess di Bellach (Soletta). Sono dotati di pavimento basso nella parte anteriore, di una capacità complessiva di 63 posti (di cui 30 seduti e 1 per il conducente) e di tetto panoramico nella parte posteriore. Saranno utilizzati principalmente sulle linee 11 (Ruvigliana), 12 (Brè) e 16 (Muzzano).

Novità sui servizi di trasporto

- Piccole modifiche di orario sulla linea 4
- Procedure di pagamento delle sopratasse delegate a AutoPostale
- Avanzano i lavori per la Comunità tariffale integrale

Novità sul parco veicoli

- Nuovi autobus midi Hess
- Positive esperienze dei contratti di manutenzione degli autobus a prezzo fisso

Notizie e curiosità in breve

- Autista di trasporto pubblico: operatore sociale?
- Arrivi e partenze
- Domande e Risposte

IMPRESSUM

Trasporti Pubblici Luganesi SA • Direzione: via Maraini 46 • 6963 Lugano-Pregassona
Tel. 058 866 72 42 • Fax 058 866 72 34 • info@tplsa.ch

Informazioni e vendita: ufficio abbonamenti, corso Pestalozzi • Lugano • Tel. 058 866 72 24

● Piccole modifiche di orario sulla linea 4



ta in contemporanea ben due autobus, con ostacoli alla circolazione stradale. Di conseguenza, la vettura supplementare ora è stata tolta. La valutazione dei tempi di percorso teorici era stata fatta tenendo conto delle colonne che il mattino si formano su Via Torricelli e spesso anche in salita verso Canobbio, risultando importante garantire i tempi di arrivo al Centro studi di Trevano (CST) ai numerosi allievi che vi fanno capo e che arrivano a Lugano con il treno. L'esperienza, in questi primi 4 mesi di esercizio, ha dimostrato che la situazione di percorribilità delle

Le esperienze di esercizio sulla linea 4 hanno indotto la TPL ad introdurre, dal 4 maggio, una modifica nelle ore mattutine dei giorni feriali, che ha già fruttato migliori risultati. Quale il problema? I tempi di percorso erano stati valutati con troppa prudenza e, difatti, al capolinea di Canobbio si verificava che si ritrovassero talvol-

stre è migliore rispetto a quanto previsto, ciò che non può che far piacere sia in merito alla qualità del servizio offerto sia alla possibilità di ridurre i costi di esercizio.

Le vetture in circolazione su questa linea, divenuta dal dicembre scorso molto importante per la sua funzione di servizio del CST, sono ben 6,

di cui di norma 2 articolate. Il mattino vengono inseriti ben 2 autobus articolati di supplemento sul tragitto Stazione FFS – Canobbio, in modo da arrivare a trasportare i circa 800 allievi che frequentano i corsi delle diverse scuole del Centro.

Da inizio maggio, sono pure stati ultimati i lavori di allargamento stradale su Via Trevano, che hanno permesso di creare un tratto di corsia riservato ai mezzi di trasporto pubblico. Questa importante linea è quindi ora pronta per accogliere sempre più utenti che risiedono nel Comune di Canobbio e nei suoi dintorni, così come anche a rispondere alla soluzione di P+R, essendovi in prossimità del capolinea un parcheggio di norma poco utilizzato.

Anche dal quartiere di Loreto, che per molti anni ha reclamato un collegamento diretto con il centro città, ci si aspetta un sempre maggior numero di utenti. I contatti regolari con i responsabili comunali prevedono di concordare, nei prossimi mesi, azioni di promozione e di verifica della qualità del servizio in rapporto alle aspettative della popolazione.

● Procedure di pagamento delle soprattasse delegate a AutoPostale



te da turisti che non conoscono bene le nostre tariffe, da utenti locali che – per non perdere il bus – vi salgono pur non essendo in possesso del titolo di trasporto, ma anche da utenti che speculano nella scelta della tariffa o addirittura nel pagamento, arrivando in taluni casi a falsificare biglietti o abbonamenti.

I controlli sono effettuati pur sapendo che l'incasso delle soprattasse è di molto inferiore al costo dei controlli medesimi, nell'intento oltretutto che gli utenti regolari e di-

ligenti non siano pure indotti a compiere abusi. Gli introiti di trasporto sono elemento essenziale per mantenere e sviluppare l'offerta di servizio, anche se copre meno della metà dei costi aziendali, che trovano il loro equilibrio solo grazie a sostanziosi contributi pubblici.

Pochi sono gli utenti presi in fallo che pagano direttamente la soprattassa di fr. 80 (ridotti a fr. 60 se pagati subito in contanti); molti richiedono una lettera a domicilio e, non pagando, obbligano la TPL a svolgere una procedura di incasso che porta a maggiori costi e, in taluni ca-

si, addirittura alla denuncia alla Procura pubblica per «conseguimento fraudolento di una prestazione».

La TPL, a partire dal 16 marzo scorso, ha delegato alle Autopostali le procedure di incasso (Autopostale Svizzera SA, Ufficio Incassi soprattasse, 6900 Lugano, tel 058 448 36 59, fax 058 667 44 66), sia per motivi organizzativi, sia per raccogliere esperienze in merito alla soluzione che tutte le società di trasporto potrebbero mettere in atto al momento in cui verrà introdotta la Comunità tariffale integrale.

Sin dagli anni Settanta, a Lugano non vi sono più bigliettai sui mezzi pubblici urbani e il sistema adottato prevede che l'utente acceda al servizio solo se e allorché è in possesso di un titolo di trasporto valido. Sui bus vengono poi effettuati controlli da parte di dipendenti dell'azienda o di aziende incaricate ad hoc, per cui gli utenti trovati in difetto sono tenuti al pagamento di una cosiddetta «soprattassa».

L'esperienza induce a stimare il numero delle corse degli utenti irregolari in circa il 3%, percentuale variabile nei mesi e negli anni. La maggior parte delle infrazioni vengono compiute

● Avanzano i lavori

per la Comunità tariffale

integrale

Da oltre 10 anni, in Ticino e nel Moesano è possibile acquistare convenienti abbonamenti personali, mensili e annuali, che valgono per le zone scelte, indipendentemente dal tipo di servizio pubblico che si intende utilizzare. Il successo di questa soluzione, ripresa da positive esperienze in altre regioni svizzere e europee, è

NOVITÀ sul parco veicoli

stato importantissimo: nel giro di 10 anni, infatti, gli abbonamenti venduti sono passati da 14 a 22 milioni di franchi di incasso.

Sulla base di questa positiva evoluzione, il Legislativo cantonale ha deciso l'allargamento della Comunità anche a tutti gli altri titoli e, in particolare, ai biglietti e alle carte per più corse. Responsabili della Sezione mobilità del Dipartimento del territorio e aziende, sostenuti da consulenti, stanno lavorando intensamente già da due anni a realizzare il progetto, di grande complessità. Esso impone, infatti, di riorganizzare completamente il sistema di vendita, in quanto sia alle fermate che sui bus gli apparecchi di emissione dei biglietti devono operare su di un'identica base e soprattutto essere in grado di vendere un biglietto da qualsiasi fermata a qualsiasi destinazione, tenendo conto degli orari delle corse. Si vuole infatti evitare che si vada a vendere ad un utente un titolo di trasporto per una destinazione che non riesce materialmente a raggiungere nel giorno di emissione del biglietto.

Il futuro sistema impone inoltre una gestione centralizzata dei dati concernenti sia gli introiti che il numero dei passeggeri, in modo da poterli attribuire alle singole aziende preposte al trasporto dell'utente. Le cifre in gioco sono importanti: gli introiti globali saranno più del doppio di quelle riferite ai soli abbonamenti e gli investimenti per rinnovare tutto il sistema di vendita potrà essere, per tutta la Comunità, superiore a 10 milioni di franchi.

Si aggiungeranno oneri supplementari per la gestione, siccome le apparecchiature di vendita saranno più sofisticate. I distributori posti alle fermate saranno in grado di restituire il resto in caso di sovrappagamento, anche se è attualmente all'esame l'introduzione di una carta «intelligente», utilizzabile per diverse funzioni; borsellino elettronico (come CASH o BUScard della TPL), carta giornaliera, carta per più corse, abbonamento personale, altri diritti di utilizzo.

Si stanno ora definendo con il fornitore tutti i dettagli e si prevede di effettuare prove ancora entro fine anno, così da confermare la costruzione della serie per inizio 2010 e di passare alla sostituzione degli attuali distributori di biglietti a partire da fine estate.

La data prevista per la messa in esercizio dei nuovi sistemi è fissata a dicembre 2010.



Nuovi autobus midi Hess

Sono arrivati, sono costruiti bene e sono apprezzati dall'utenza i 3 nuovi autobus Hess, ai quali ne seguiranno altri due entro fine anno, come deciso dal CdA della TPL per far fronte alle necessità della nuova linea 16 (Muzzano). Essi sono dotati di carrozzeria completamente in lega di alluminio e di telaio e motore forniti dal costruttore svedese Scania.

Il motore è un 6 cilindri di ben 280 CV, con caratteristiche di emissione di ultima generazione (EEV), il cambio uno ZF automatico a 5 marce. Sono dotati di climatizzazione, come tutti gli altri autobus acquistati finora dalla TPL, e di indicatori di linea comandati direttamente dalla centrale, attraverso l'impianto di gestione (radio e GPRS). La capacità di trasporto è superiore a quella dei bus midi finora in dotazione: infatti, raggiunge ben 62 passeggeri più il conducente, di cui 30 a sedere.

Interessante la soluzione per l'interno: la parte anteriore è bassa, così da facilitare la salita e la discesa degli utenti e, ovviamente, di quelli con difficoltà motorie, mentre quella posteriore prevede una zona rialzata, sopra motore e cambio, che offre ottima visibilità ai passeggeri. In questa zona il tetto è addirittura trasparente per migliorare la qualità di viaggio.



Positive esperienze dei contratti di manutenzione degli autobus a prezzo fisso

Dal 2001 la TPL ha sottoscritto con il fornitore degli autobus Mercedes Benz Citaro un contratto che fissa il costo di manutenzione al chilometro, pur eseguendo essa stessa quasi tutti i lavori di manutenzione nell'officina di Ruggi. La soluzione – che consente di semplificare le calcolazioni di costo del servizio, di ridurre i rischi e di garantire il mantenimento degli autobus in perfetto stato – è stata adottata, in questi anni, da numerose aziende svizzere ed estere, che acquistano delle flotte di autobus di una certa dimensione e che cercano di contenere i costi. In effetti, come si è potuto ben constatare presso la TPL, il contatto giornaliero con il fornitore permette di contenere i costi e i tempi di intervento.

Il fornitore fornisce ogni volta precise indicazioni sul tipo di riparazione da eseguire e sui tempi che vengono concessi al nostro personale per eseguirli. Il fornitore ha quindi la possibilità di seguire costantemente l'andamento dei veicoli e, a seconda delle esperienze sul nostro servizio, di dare indicazioni più precise sulle esigenze di intervento e, talvolta, sulle migliorie da apportare per ridurre difetti e rotture, rispettivamente allungare gli intervalli di manutenzione laddove possibile. Natural-

mente, il fornitore impone che il cliente disponga delle necessarie attrezzature, così come di personale formato, ciò che è nell'interesse dell'azienda.

In questi anni la collaborazione con Evobus (Schweiz) AG, fornitrice degli autobus, è stata ottima e insieme – sulla base delle esperienze raccolte con il primo lotto di fornitura di 20 autobus – si è giunti alla conclusione di sostituirli con veicoli di ultima generazione, sulla base di un'offerta che la TPL ha ritenuto molto interessante. Anche con i veicoli recentemente forniti è stato mantenuto il contratto di manutenzione a prezzo fisso.



● Autista di trasporto pubblico: operatore sociale?

Fra gli oltre 160 collaboratori della TPL, circa 120 sono addetti ai servizi di trasporto, ovvero autisti.

Il lavoro dell'autista di trasporto pubblico in area urbana è molto impegnativo. Non solo deve sottostare ad un'organizzazione che gli impone di lavorare a turni in tutti i giorni dell'anno sapendo gestire bene sia il proprio equilibrio psico-fisico sia quello familiare, ma il lavoro di guida nel traffico cittadino – con veicoli di grosse dimensioni, fermate in media ogni 250 metri e passeggeri che salgono e scendono – richiede la massima concentrazione ed abilità. Queste due esigenze sono una componente essenziale dell'attività: c'è chi riesce a farvi fronte e va avanti, come nella maggior parte dei casi, e chi invece nel tempo decide a favore di strade professionali alternative.

Vi è poi un altro aspetto molto delicato ed

importante, tale da valorizzare la professione di autista di trasporto pubblico: il contatto con l'utenza. L'autista non è infatti solo chiamato a rispondere a specifiche richieste, ma fa bene il suo lavoro se riesce ad anticiparle, intuendo – in base alla sua esperienza – quelle che possono essere le difficoltà dell'utente e aiutandolo a risolverle in modo gentile e cortese.

Vi sono utenti che si aspettano un saluto e un sorriso, altri che hanno difficoltà motorie, di vista o di udito, e quindi si attendono che le manovre del bus non li mettano in difficoltà. Altri ancora sono più che baldanzosi nel comportamento, mettendo in difficoltà gli utenti. C'è chi parla al cellulare a voce alta, chi usa linguaggi che possono anche disturbare le persone per bene, chi mangia o beve, chi ha con sé degli animali, insomma c'è un po' di tutto: sta nell'abilità dell'autista fa-

re in modo che il trasporto risulti il più confortevole e sicuro per tutti.

Molti utenti sono clienti regolari del mezzo pubblico, per cui vi è la possibilità di instaurare rapporti positivi, che continuano nel tempo dando valore alla professione.

Capita talvolta che l'autista segnali alla centrale persone che, con il loro comportamento, destano preoccupazione, inducendo ad intervenire mediante i diversi servizi cittadini. Al di là dei regolamenti e della formazione, l'autista deve sviluppare una propria sensibilità nel contatto con le persone, in modo da dar loro sicurezza e serenità durante il trasporto. L'autista è quindi un operatore sociale, che vive la realtà di ogni giorno della nostra società e ha la possibilità di operare ben al di là del suo compito di guidare il bus in modo sicuro e rispettando l'orario delle corse.

● Arrivi e partenze

All'inizio di giugno 2009, la TPL aveva 163 dipendenti. Nel corso degli ultimi tre mesi, sono avvenuti alcuni cambiamenti.

● ci hanno lasciato per pensionamento:

- Gabriele Galli
- Giuseppe Crucillà

● ci ha lasciato per altri motivi:

- Nicolò Panepinto

● hanno iniziato l'attività:

- Giuseppe Munnia
- Giuseppe Lo Re
- Aleksandar Mladjenovic
- Riccardo Pignataro
- Graziano Bertoletti

Ai nuovi arrivati i migliori auguri di molte soddisfazioni nella professione, mentre a chi ci ha lasciato tanti auguri per un futuro sereno e in buona salute!

● Domande e risposte

Continua la pubblicazione di risposte a domande tipiche, giornalmente rivolte ai collaboratori aziendali e che riflettono aspettative e talvolta esperienze negative fatte dai nostri utenti.

Perché non ci sono servizi oltre la mezzanotte?

«I servizi sono costruiti sulla base di turni, la cui durata media giornaliera è di 8 ore. Idealmente con due turni – uno presto e uno tardi – è possibile coprire una giornata di servizio di 16 ore, cioè ad esempio dalle ore 6 alle ore 22. Considerato che la maggior parte dell'utenza chiede servizi fino alle ore 24, si pianificano dei servizi giornalieri di 14 e di 18 ore (media 16 ore): i primi coprono l'arco di tempo che va dalle 6 alle 20 e i secondi dalle 6 alle 24.

Nel caso in cui si volesse prolungare il servizio oltre la mezzanotte, la conseguenza è che la riduzione della frequenza delle corse dovrebbe intervenire molto prima delle 20, ciò che sarebbe contrario alle aspettative della maggior parte degli utenti».

Si può mangiare a bordo dei bus?

«Finora alla TPL non è mai stato proibito di mangiare o di bere, sempre che queste operazioni non siano di disturbo agli altri utenti e che, alla fine delle consumazioni, l'utente non scenda dal veicolo lasciando i resti delle consumazioni sul bus. In alcune città della Svizzera tedesca le aziende di trasporto hanno introdotto speciali regolamentazioni nonché soprattasse in caso di abusi. Presso la TPL la direzione ritiene che non vi siano ancora le premesse per introdurre analoghi provvedimenti e spera che il comportamento degli utenti non abbia a renderli necessari».

Come faccio a recuperare un oggetto dimenticato sul bus?

«In questi casi, è utile chiamare immediatamente la centrale operativa TPL (tel. 058 866 75 66), dando le indicazioni relative all'orario e alla linea, in modo che possa venire fatta una richiesta di verifica, da parte degli autisti, dell'oggetto dimenticato sul bus. Grazie all'impianto radio, nel giro di pochi minuti si potrà avere una risposta. In caso di ritrovamento, l'utente potrà poi ritirare l'oggetto dimenticato o presso l'autista (al capolinea o al terminale di Corso Pestalozzi), oppure presso l'Ufficio abbonamenti o la centrale.

In caso di ritrovamenti di oggetti sui bus, questi vengono custoditi per qualche giorno presso l'Ufficio abbonamenti e, se non è possibile risalire al legittimo proprietario, successivamente inviati all'Ufficio cittadino degli oggetti smarriti».